

金融服务提升进行时



广交朋友 融通天下

第一模块:环境管理

# 无障碍通道设施基本齐全 部分通行不畅

□记者 程芳菲 文/图

3月,为全面落实河南银监局关于河南银行业金融服务提升活动的要求,推动洛阳银行业加大力度支持服务实体经济,加大维护消费者权益力度,洛阳银行业金融机构服务提升活动已正式启动。活动启动至今,各家银行在基础设施、服务质量等方面有哪些改善?近日,洛阳晚报记者参考《中国银行业文明规范服务百佳示范单位考核标准(修订版)》(以下简称《标准》),随机走访了我市部分银行的营业网点。

## 1 无障碍通道设施基本齐全 但部分通行不畅

根据《标准》内容,第一模块为环境管理,共有外环境维护、室内环境维护、便民服务、营业环境设置等四部分内容组成。

《标准》内容:营业厅外设置无障碍通道等相当功能服务设施,并公示求助电话或设置呼叫按钮,标志醒目,通行顺畅,便于使用;无障碍通道坡度合理;求助电话或呼叫按钮响应及时。

记者调查:大多数银行的营业网点外都设有无障碍通道等具有相当功能的服务设施,但部分无障碍通道通行不畅。14日下午4时40分许,记者在农业银行洛阳中央商务支行门口发现,该网点门前的无障碍通道被停着的汽车挡住,乘坐轮椅的残疾人很难通过该通道进入营业厅。

## 2 形象标志制作规范统一

《标准》内容:营业厅外部设置醒目的门楣标牌,形象标志制作规范统一,保持清洁、无污渍、无破损;营业厅内环境整洁,客户视线范围内无乱张贴现象,无杂物摆放,无灰尘、污渍、损毁。

记者调查:从洛阳晚报记者走访的情况来看,各银行的营业厅外部基本都设置有醒目的门楣标牌,有机构名称牌、营业时间牌、外币兑换标志,且制作规范统一,其中营业时间牌区分工作日和节假日、对公业务和对私业务。室内环境方面,我市各银行营业厅内环境整洁,客户视线范围内基本没有乱张贴现象,没有杂物摆放。



市民在用客服电话咨询



电子银行自助体验设备



无障碍通道被汽车挡住

## 3 休息椅数量充足 但多数未明示爱心专席 或区域

《标准》内容:配备数量充足、整齐干净、舒适宜用的客户等候休息椅,进出通道畅通,并明示爱心专席或区域。

记者调查:对于市民所关注的银行便民服务方面,从走访情况来看,我市各银行营业厅基本都配备有数量充足、整齐清洁、舒适宜用的客户等候休息椅,但多数没有明示爱心专席或区域;配备有便于客户使用的饮水设施、一次性饮水用具,清洁卫生;设置碎纸设备或废弃凭条回收箱(盒、筒),方便客户使用,保护了客户信息安全。

## 4 可提供无线上网 网上银行、手机银行等 服务设施较完备

《标准》内容:在营业厅内为客户提供网上银行、手机银行等服务设施,并提供无线上网(WiFi)服务;客户私密保护措施到位。

记者调查:我市银行各营业厅内基本都为客户提供有网上银行、手机银行等服务设施。此外,在农业银行洛阳中央商务支行,洛阳晚报记者看到,该营业厅的工作人员在得知客户有上网的需求后,主动告知客户这里提供无线上网服务,并告知其WiFi密码。

你不可不知的经济学常识⑺

### 驴子为什么会饿死在草堆间

□见习记者 郭飞飞

早前,一篇《选老公要用哪种估值方法》风靡网络;近日,一篇《选老婆如选PE,丈母娘即LP》杀出江湖。殊途同归,这两篇文章都是运用经济学的基本原理分析在日常生活中如何进行选择。

其实,经济学本身就是一门关于选择的学科,它是研究如何将有限的资源,分配到无限的需求之中,以获得最大利益的学科。在有关选择的经济学典故中,最为著名的就是霍布森选择和布里丹的驴子。

霍布森是英国的一位养马人,他发现马群中的“千里马”备受租马人欢迎,所以“千里马”的工作量也较大,而其他的马天天悠游自在,养尊处优,跑得越来越慢。霍布森不甘现状,心生一计,允许顾客用相对低廉的价格买马或者租马,而且可以随意挑选,但是前提是顾客只能带走能牵出马圈的马。

其实,这就是一个圈套,马圈里唯一的一个小门只能牵出小马、瘦马,高大威猛的“千里马”根本就走不出霍布森的马圈。也就是说霍布森的顾客实际上根本就没有选择权,后来人们就把这种没有选择的选择称为霍布森选择。

别无选择让人无奈,有时面对两个不相上下的选项,同样让人难以做出决定。布里丹的驴子说的是在驴子的左右两边各有一堆一模一样的草。尽管这头驴子饿得头晕眼花,但是它在这两堆草之间无所适从,它没有理由选择其中一堆而放弃另外一堆,最终饿死在两堆草之间。布里丹是14世纪的法国哲学家,他否认人具有自由意志,驴子的事意在支持他的观点,因此这个典故被称为布里丹的驴子。

面对选择,我们该如何做,首先要尽可能地了解更多的信息,避免因信息不全面导致做出错误的选择。试想,如果人们知道了霍布森的小伎俩,谁还会去他那里买马呢?其次,面对选择,要明白有舍才有得,这就是机会成本,正所谓鱼和熊掌不可兼得。

就像笑话中所说的:曾经因上北大还是上清华,让我纠结了好久,后来才发现我真的是想多了。有类似想法的人何尝不是故事里的那头驴子呢!

名词解释

PE:私募股权投资

LP:有限合伙

**中银财融通**  
圆您海外“移民”梦  
联系电话:  
63108261  
13525949721